

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

ALINE DE OLIVEIRA GALVAN
FRANCINNY ROBERTA DE ALMEIDA
REGIANE KARINE TEREZINHA PETROVSKI

MELHORIA DA COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL NO DEPARTAMENTO
RBWM-BPM

CURITIBA

2013

ALINE DE OLIVEIRA GALVAN
FRANCINNY ROBERTA DE ALMEIDA
REGIANE KARINE TEREZINHA PETROVSKI

**MELHORIA DA COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL NO DEPARTAMENTO
RBWM-BPM**

Trabalho apresentado como requisito total para obtenção de aprovação na disciplina de Implantação de Projetos Multidisciplinares do curso de Tecnologia em Secretariado, Setor de Educação Profissional e Tecnológica da Universidade Federal do Paraná.

Orientadora: Eliana Maria Ieger

CURITIBA
2013

IDENTIFICAÇÃO

MELHORIA DA COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL NO DEPARTAMENTO RBWM-BPM

Universidade Federal do Paraná
Setor de Educação Profissional e Tecnológica
Curso de Tecnologia em Secretariado
6º Período

Professora Orientadora: Eliana Maria Ieger

Nome: Aline de Oliveira Galvan
Matrícula n.º: GRR20110647

Nome: Francinny Roberta de Almeida
Matrícula n.º: GRR20112219

Nome: Regiane Karine Terezinha Petrovski
Matrícula n.º: GRR20114496

Composição da Banca

Eliana Maria Ieger
Lilia Cardoso Silva e Silva
Zélia Freiburger

AGRADECIMENTOS

Agradecemos primeiramente a Deus por nos permitir concluir este trabalho, pois sem a vontade dEle, não o faríamos.

Gostaríamos de agradecer também à equipe de apoio da empresa escolhida para a implantação, a secretária e a assessora, por estarem comprometidas juntamente com as acadêmicas para a efetivação da melhoria da comunicação determinando assim o sucesso que foi obtido. O trabalho delas foi fundamental para a implantação deste projeto, pois somaram com o conhecimento técnico e a experiência dentro da organização.

Por fim, gostaríamos de agradecer a nossa orientadora Eliana Maria Ieger que compartilhou conosco seu conhecimento a fim de contribuir neste trabalho. Contamos com a sua paciência e discernimento para seguirmos na direção correta. Muitas dúvidas surgiram e ela estava sempre solícita para nos explicar e auxiliar para atingirmos o sucesso.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURA 1 - Organograma do segmento de RBWM	9
FIGURA 2 – Organograma do departamento RBWM-BPM	15
FIGURA 3 – Gráfico 1	24
FIGURA 4 – Gráfico 2	25
FIGURA 5 – Gráfico 3	26
FIGURA 6 – Gráfico 4	27
FIGURA 7 – Gráfico 5	28

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	5
2. ANÁLISE DO AMBIENTE	7
3. METODOLOGIA	9
4. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES	11
4.1 Primeira etapa – Análise do departamento	11
4.2 Segunda etapa – Descrição das falhas da comunicação no departamento....	14
4.3 Terceira etapa – Descrição do <i>SharePoint</i> e a sua funcionalidade como solução para as falhas identificadas	16
4.4 Quarta Etapa – Verificação da melhor maneira de implantação do Programa <i>SharePoint</i>	19
4.5 Quinta Etapa – Início da utilização do <i>SharePoint</i>	21
4.6 Sexta Etapa – Avaliação do desempenho e desenvolvimento da ferramenta.	22
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	28
REFERÊNCIAS.....	29
APÊNDICE A - Questões elaboradas para a coleta de opiniões.	30
APÊNDICE B - Projeto de Implantação para Melhoria da Comunicação Organizacional no Departamento RBWM-BPM.....	31
ANEXO 1 – EXEMPLO DE LISTAS.....	43
ANEXO 2 – INFORMATIVO DA UTILIZAÇÃO DO RSS- PARTE 1	44
ANEXO 3 – INFORMATIVO DA UTILIZAÇÃO DO RSS- PARTE 2	45

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório se refere à implantação do projeto “Melhoria da Comunicação Organizacional no departamento RBWM-BPM” apresentado à disciplina de Implantação de Projetos Multidisciplinares do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado - UFPR.

O projeto se propõe a aperfeiçoar o processo de comunicação interna do departamento escolhido para a implantação através da inserção da ferramenta *SharePoint*, que tem por finalidade organizar e facilitar o acesso e compartilhamento das informações dentro do departamento.

A ideia para a realização deste projeto de Implantação deu-se através da percepção de uma grande dificuldade em tornar a comunicação fluente e da necessidade de uma melhor organização e gerenciamento da troca de informações dentro do departamento selecionado.

A implantação desta ferramenta especificamente, o *SharePoint*, surgiu a partir da constatação da utilização deste programa em outros departamentos da “Empresa X” (que assim será denominada a fim de manter em sigilo a sua identidade), em sua utilização dentro destes departamentos, o *SharePoint* demonstrou um desempenho satisfatório para a finalidade em que foi inserido.

De acordo com J.B. Pinho (2006 p.28 *apud* WILSON ET al., 1986, p. 4) a comunicação organizacional “é um processo evolutivo e culturalmente depende de compartilhar informações e de criar relacionamentos em um ambiente projetado para um comportamento manejado, cooperativo e orientado por objetivos”. Seguindo esta perspectiva pode-se entender que a maioria das negociações e decisões empresariais depende fundamentalmente de uma boa comunicação. Existe muita informação nova gerada a cada dia, assim como mudanças e atualizações. A falta dessa troca eficaz de informações pode ser um dos maiores causadores de transtornos dentro de uma empresa, ocasionando atrasos e o não cumprimento de ações propostas.

A fim de solucionar os conflitos gerados pela falta de um gerenciamento do fluxo de informações foi utilizada uma ferramenta facilitadora, o *SharePoint*, obtendo assim melhores resultados e maior produtividade.

O *SharePoint* pode ser descrito como uma plataforma da *Microsoft* que tem a finalidade de organizar, centralizar e armazenar informações, criar *sites* internos para a empresa e portais de compartilhamento. Através desta plataforma é possível inserir documentos e restringir o acesso a eles.

Neste relatório será descrito detalhadamente todo o processo de implantação do projeto de “Melhoria da Comunicação Organizacional no departamento RBWM-BPM” por meio de etapas que foram elaboradas para a melhor compreensão de todo o desenvolvimento do projeto.

2. ANÁLISE DO AMBIENTE

A “Empresa X” foi fundada em 1865 e possui sua sede em Londres. Ao longo dos anos, a marca se posicionou entre as líderes no setor de serviços financeiros e bancários do mundo e, hoje em dia, atua em aproximadamente 6.900 escritórios em mais de 80 países e territórios na Europa, Ásia-Pacífico, Américas, Oriente Médio e África.

Existem cerca de 271.500 colaboradores e possui mais de 60 milhões de clientes. Além disso, a marca ainda possui mais de 221.000 acionistas em 134 países e territórios.

Os principais serviços financeiros da “Empresa X” são: banco de varejo, comercial, corporativo, investimento e banco privado; serviços de comércio; gerenciamento financeiro; serviços de tesouraria e mercados de capital; seguros e previdência; empréstimos e financiamentos; fundos de pensão e investimento, entre outros.

A “Empresa X” está presente em 545 municípios brasileiros sendo 866 agências, 399 postos de atendimento bancários, 1.030 postos de atendimento eletrônico e 2.505 ambientes de autoatendimento, com mais de 5.200 caixas automáticos. A estrutura ainda conta com mais de 38 mil caixas automáticos da rede compartilhada com outros bancos e do Banco 24 Horas.

Adicionalmente, tem à sua disposição mais de um milhão de caixas automáticos para saques no exterior por meio da rede Cirrus/MasterCard e Visa Plus/Visa e aproximadamente 61 milhões de estabelecimentos conveniados com a rede Visa Electron para compras com cartão de débito no Brasil e no exterior.

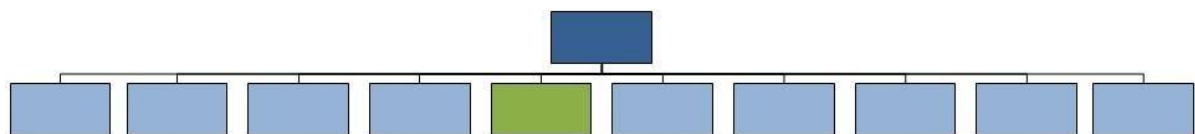
A empresa tem como missão a excelência no atendimento a clientes, promover as operações efetivas e eficazes, possuir capital forte e excelente liquidez, manter austeridade na utilização dos recursos. Além disso, preza as políticas conservadoras de crédito.

Já a visão da empresa é manter o alto padrão de integridade, bem como o compromisso com a verdade e com a negociação justa e promover o gerenciamento direto em todos os níveis. Além das características citadas, também preza pelo compromisso com a qualidade e com a competência, avaliadas abertamente e níveis mínimos de burocracia que levam a decisões e implementações rápidas.

A implantação foi efetivada na sede da “Empresa X” que está localizada no centro de Curitiba.

Abaixo está exemplificado o organograma a partir do segmento RBWM, de acordo com Araujo (2011), “organograma é um gráfico representativo da estrutura formal da organização em dado momento”. Na imagem abaixo são demonstradas as diretorias que tem relação direta com o departamento RBWM-BPM que será o objeto de estudo na “Empresa X”. Em tradução literal RBWM significa: Banco de Varejo e Gestão de Patrimônio. É a área da empresa que vende serviços financeiros e faz o gerenciamento do dinheiro investido em produtos (serviços ofertados pela organização), para pessoa física.

Organograma do segmento de RBWM



- Retail Banking and Wealth Management (Banco de Varejo e Gestão de Patrimônio)
- Crédito Imobiliário
- Marketing
- Investments (Investimentos)
- Payroll (Folha de Pagamento)
- Business Performance Management (Gestão de Desempenho dos Negócios)**
- Customer Value Management (Gestão de Valor dos Clientes)
- Canais Diretos
- Rede de Agências
- Insurance (Seguros)
- Digital

Fonte: Elaboração das Autoras (2013).

3. METODOLOGIA

Para o desenvolvimento do processo de implantação deste projeto foram utilizados como metodologia de pesquisa, que de acordo com Maria Cecília de Souza (2008, p. 14 *apud* LAKATOS, 1991) é “o caminho do pensamento e a prática exercida na abordagem da realidade”. Entende-se metodologia como o modo com o qual se chega ao resultado, às técnicas e sistemática que são usadas a fim de explicar o trajeto e chegar à conclusão do estudo. Levando esse conceito em consideração foram utilizados os métodos de pesquisa bibliográfica, metodologia racional, análise e observação e questionário.

O método de pesquisa bibliográfica foi utilizado no decorrer de toda a implantação. Este é um método ao qual se tem como um passo inicial a qualquer estudo é estruturado por meio de fontes externas como livros, revistas, buscas na *internet*, unindo assim todo o conhecimento obtido pelas diversas fontes chegando a uma dada conclusão, tornando então o objetivo da pesquisa fundamentado e sustentado pelos fatos agora comprovados. Também partimos do método racional dedutivo, que de acordo com Odília Fachin (2003) é um procedimento do raciocínio que, a partir de uma análise de dados gerais se encaminha para noções particulares. Ou seja, partimos do conhecimento do problema que se dá na comunicação na grande maioria das empresas para focar nas falhas dentro de uma empresa específica.

Durante as etapas do processo foram utilizadas as técnicas de análise e observação participativa, que de acordo com Souza (2008) “é um processo pelo qual um pesquisador se coloca como um observador de uma situação social, com a finalidade de realizar uma investigação científica.” Para colocar em prática esta metodologia, uma das integrantes da equipe, em estágio na “Empresa X”, participava ativamente do dia a dia do ambiente analisado, podendo então observar e analisar os problemas e falhas na comunicação, compreendendo-as com clareza.

Após toda a implantação utilizamos questionários como uma forma de avaliar o desempenho e a satisfação dos colaboradores em relação à ferramenta implantada. O questionário “é uma técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por

objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas etc.”. (GIL, Antonio Carlos, 1987, p.124).

Estas metodologias foram utilizadas principalmente no decorrer das etapas que serão apresentadas a seguir.

4. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

Para o melhor desenvolvimento do processo de implantação deste projeto foram elaboradas as seguintes etapas:

- Análise do departamento;
- Descrição das falhas de comunicação no departamento;
- Descrição do *SharePoint* e a sua funcionalidade como solução para as falhas identificadas;
- Verificação da melhor maneira de implantação do Programa *SharePoint*;
- Início da utilização do *SharePoint*;
- Avaliação do desempenho e desenvolvimento da ferramenta.

Após a formulação das etapas acima, foram coletados e compilados os dados para chegar aos resultados da Implantação. A seguir serão descritas detalhadamente as etapas do projeto de implantação “Melhoria da Comunicação Organizacional no departamento RBWM-BPM”

4.1 Primeira etapa – Análise do departamento

O departamento escolhido para a implantação do projeto multidisciplinar foi o RBWM-BPM. Tendo como significado BPM: Gestão do Desempenho dos Negócios, ou seja, este departamento é responsável pelos assuntos estratégicos relacionados aos serviços prestados aos clientes e negócios da empresa. Esta área desenvolve projetos para melhoria de caixas eletrônicos e *internet banking* (serviços financeiros disponibilizados na *internet*), cria estratégias para a remuneração variável de colaboradores, gerencia a localização das agências, coordena as vendas dos produtos, otimiza os recursos para diminuição de gastos e ainda conta com um setor para assuntos legais. A nomenclatura do departamento de BPM acompanha a sigla RBWM para referir-se ao segmento no qual está inserido.

As estratégias são determinadas pela Matriz (localizada em Londres) e são direcionadas para os outros países, sendo o Brasil um deles. O departamento

escolhido para a implantação do projeto é uma área muito abrangente dentro da organização e as decisões tomadas pelos executivos, afetam, direta ou indiretamente, grande parte dos negócios nacionais.

O departamento possui um diretor e onze superintendentes, cada qual responsável por uma área de negócios e mais de 100 funcionários. O diretor conta com um time de assessoria, que o auxilia nas suas funções, e é composto por uma secretária, uma assessora e uma estagiária de Secretariado, cujas funções estão definidas abaixo:

- Secretária: trata dos assuntos profissionais como agenda, viagens, *check-up* (exames médicos anuais obrigatórios), documentação e reuniões, que de acordo com Morgan (2006) “é o ato ou processo de se reunir, com a finalidade de realizar negócios. Uma assembleia ou congregação de pessoas, com a finalidade de aumentar a confiança”.

- Assessora: substitui o diretor nas reuniões quando necessário, faz as atas de todas as reuniões que ela participa, realiza o gerenciamento das informações de seus superintendentes e resolve questões sistêmicas do setor de Recursos Humanos;

- Estagiária: tem o papel de substituir a secretária caso necessário e atuar como secretária para os superintendentes.

Para a comunicação com este diretor é necessário marcar um horário em sua agenda. Ele costuma atender todos que o solicitam, porém, devido à cultura organizacional da empresa que de acordo com Robbins (2002), “se refere a um sistema de valores, compartilhados pelos membros de uma organização, e que a difere de uma para outra”, as decisões e novos projetos devem seguir a hierarquia. Para Pinho (2006), a hierarquia pode ser definida como uma cadeia de comando com diversos níveis de autoridade podendo apontar assim as relações existentes entre estes diversos níveis hierárquicos.

Além disso, este diretor também mantém uma estreita relação com as pessoas de mesmo nível hierárquico, o que provoca um grande número de reuniões.

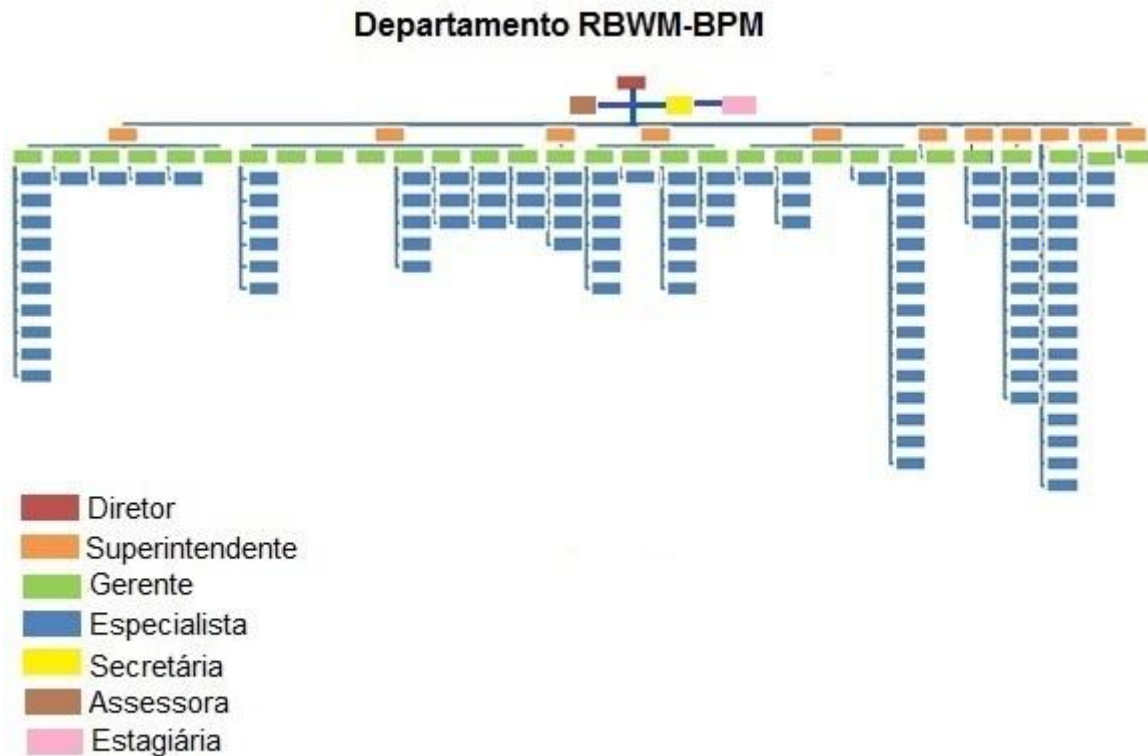
Os colaboradores deste departamento trabalham em várias regiões do país, sendo a grande maioria no estado do Paraná, seguido por São Paulo. Esse fator dificulta a comunicação entre eles, pois nem sempre todos têm o mesmo horário ou podem se reunir no mesmo local.

Também há um grande volume de informações que circula na área, o que dificulta o acompanhamento das decisões estratégicas e dos acontecimentos no departamento.

Dessa maneira, podem-se citar vários problemas observados na área como: a falta de conhecimento das secretárias sobre as movimentações do quadro funcional da área, a ausência de um programa formal para centralizar as apresentações das reuniões, validar e organizar as atividades realizadas, a não atualização dos colaboradores em relação às informações relevantes publicadas na *intranet* (nesse caso entende-se por site da empresa, o qual somente os colaboradores possuem acesso), pouca divulgação dos novos projetos desenvolvidos pela área, falta de leitura das atas em tempo hábil.

Para melhor compreensão, na próxima etapa estes problemas serão detalhados com mais clareza.

Com o objetivo de facilitar a visualização e o entendimento da estrutura, abaixo será demonstrado o organograma do departamento RBWM-BPM. No departamento escolhido para a implantação do projeto multidisciplinar, é utilizado o modelo linear vertical, que segundo Araujo (2011), tem por característica uma “linha vertical que parte da maior autoridade hierárquica e conduz o organograma, assim, todas as unidades se dirigem a essa linha demonstrando o poder maior da organização em seu executivo principal”.



Fonte: Elaboração das Autoras (2013).

4.2 Segunda etapa – Descrição das falhas da comunicação no departamento

Nessa etapa serão detalhados os problemas e os motivos, em ordem de relevância, que levaram à implantação do projeto multidisciplinar “Melhoria da Comunicação Organizacional no departamento RBWM-BPM”.

O primeiro problema a ser citado é que o material das apresentações das reuniões não era enviado com antecedência e por isso eram passadas para o diretor em horário próximo aos encontros. Além disso, o seu conteúdo era validado informalmente como, por exemplo, em conversas no corredor, dessa forma ocasionava conflitos de agenda e entendimento entre os colaboradores.

Também é importante salientar a falta de leitura das atas em tempo hábil, pois não eram encontradas facilmente devido à falta de um meio centralizado para a divulgação. A falta do acesso às informações contidas nesses documentos

dificultava o andamento das atividades das equipes, visto que os colaboradores não sabiam quais decisões eram tomadas nas reuniões anteriores e novamente precisavam buscar as informações relevantes para seu dia a dia de trabalho.

Outro aspecto a ser mencionado diz respeito à dificuldade de encontrar os assuntos publicados na *Intranet*, que eram abordados em muitas reuniões trimestrais e poucos colaboradores tinham conhecimento suficiente, o que impedia o diretor de cumprir a pauta do encontro corretamente.

Foi observada também a falta de divulgação dos projetos desenvolvidos no departamento. Muitas vezes os colaboradores ficavam sabendo das decisões estratégicas de maneira informal, o que causava transtornos no andamento de outras tarefas.

O fato de não existir um acordo formal que relatasse de que maneira o setor de Recursos Humanos (RH) passaria as informações referentes ao quadro de funcionários também foi uma dificuldade encontrada. Dessa forma, a equipe de apoio não tinha acesso às movimentações dos colaboradores (admissões e demissões), o que ocasionava uma interrupção no bom fluxo da comunicação, pois a equipe secretarial teria dificuldades em organizar as reuniões, bem como atualizar precisamente a lista de ramais e o organograma do departamento. O organograma era atualizado no programa *Power Point* pela equipe a cada mudança no quadro funcional e após isso, era validado com o diretor para que fosse utilizado, por exemplo, nas apresentações de slides nas reuniões de equipe.

O último problema a ser citado é a sobrecarga de trabalho na equipe de assessoria. Muitas vezes, elas eram solicitadas por vários membros subordinados das gerências para realizar atividades que eles mesmos poderiam executá-las, mas alegavam desconhecimento de tais procedimentos, por exemplo, a organização de viagens, alteração de ramal na *intranet* e compras de material de expediente. Este fato interrompia a rotina de trabalho da equipe secretarial e acabava faltando tempo para as atividades mais importantes e urgentes do dia a dia, as quais eram demandadas pelo diretor e seus superintendentes.

Apontadas às falhas na comunicação, na etapa seguinte serão demonstradas as sugestões que foram propostas para que a empresa resolvesse tais problemas.

4.3 Terceira etapa – Descrição do *SharePoint* e a sua funcionalidade como solução para as falhas identificadas

Nessa etapa será descrito detalhadamente o funcionamento do *SharePoint* e as possíveis soluções para as falhas encontradas e citadas na segunda etapa.

O *SharePoint* é uma plataforma de aplicações *Web* da *Microsoft*, com utilização na criação de portais e *intranets* empresariais, gestão de conteúdos, gestão documental, criação de portais colaborativos e pode ser utilizado como um local para armazenar, organizar, compartilhar e acessar informações. Para sua execução é necessário um navegador da *Web*.

Há vários produtos oferecidos pelo *SharePoint*, dentre os quais, são utilizados pela empresa onde foi realizada a implantação, o *SharePoint Foundation* e o *SharePoint Server*. O *SharePoint Foundation* é utilizado para criar rapidamente muitos tipos de *sites* e *subsite* sem que se tenha disponíveis listas, calendários, atribuições de tarefas, *RSS (Really Simple Syndication)*, área de pesquisa e dados, no qual se pode coordenar agendas, organizar documentos e participar de discussões através de espaços de trabalho da equipe, blogs, e bibliotecas de documentos. A plataforma é a infraestrutura básica para o *SharePoint Server* que também é utilizado no departamento, o qual se pode executar o gerenciamento de conteúdo corporativo, *business intelligence*, pesquisa corporativa, *sites* pessoais e *feeds* de notícias.

O *SharePoint* inclui vários tipos de permissão de usuários que são o de Leitura Restrita, Contribuição, *Design*, Controle Completo e Acesso Limitado, que pode ser determinado pelo administrador para cada usuário.

Como dito anteriormente, a ideia de utilizar o *SharePoint* surgiu pelo conhecimento da funcionalidade da ferramenta em outros departamentos. Estes departamentos compartilhavam relatórios gerenciais de despesas, por meio da ferramenta, com a área escolhida para a implantação. Dessa maneira, foram identificadas possíveis soluções para as muitas falhas que ocorriam no departamento RBWM-BPM.

Para solucionar os problemas dos materiais das apresentações não serem enviados e a falta de leitura das atas, foi idealizada a criação de pastas na Biblioteca de Documentos dentro do *SharePoint*. Uma Biblioteca de Documentos do

SharePoint é um local no *site* (elaborado no *SharePoint Foundation*) onde você pode criar, coletar e atualizar arquivos com outras pessoas, desse modo cada apresentação poderia ser disponibilizada antes de ser validada com o diretor e as atas poderiam ser inseridas posteriormente. O *SharePoint* oferece um dispositivo de alerta que envia de forma automática a um ou mais usuários um *e-mail* informativo sobre as atualizações ocorrentes no *site*. Então sempre que ocorresse uma modificação em uma pasta ou arquivo das apresentações, um alerta seria encaminhado por *e-mail* somente para a secretária. Ela também saberia quando um documento fosse inserido na pasta, podendo assim cobrar os arquivos faltantes aos respectivos responsáveis e então enviar o *link* do conteúdo para o diretor. Em relação às pastas das atas todos os participantes das reuniões receberiam um alerta informando quando os arquivos estivessem disponíveis.

Também foi observada a necessidade de marcar reuniões para a conferência das apresentações, de maneira que o conflito dos horários de agendas entre o diretor e seus subordinados diminuiria.

Essas ações de centralizar o material e agendar reuniões poderiam gerar um maior aproveitamento do tempo para a equipe de apoio, superintendentes e o diretor, devido à agilidade que o acesso ao material proporcionaria a todos.

Para facilitar o trabalho da equipe secretarial seria elaborada uma planilha para organização dos dados, com as datas das reuniões, os responsáveis pelas apresentações e as datas das validações. Também para auxiliar neste processo de centralização essa planilha elaborada no *Excel* (que é um programa de planilha eletrônica da *Microsoft*, possui ferramentas de cálculos e gráficos e também é possível organizar informações em linhas e colunas) seria exportada para uma lista do *SharePoint*. Essa lista é uma função que permite a visualização da planilha de forma direta sem a inserção do arquivo (Consultar Anexo I). Essa exportação é possível, por ambos, *SharePoint* e *Excel*, serem serviços da *Microsoft* e nos quais é possível essa interação dos dados. Com essa planilha, a secretária poderia se organizar melhor quanto ao *status* da inserção de documentos, como as apresentações de *slides*, dentro do prazo e lembrar as pessoas nas datas caso não houvesse o cumprimento do que foi proposto.

Sobre a falta de atualização dos colaboradores com relação às notícias da *Intranet* e a falta de divulgação de novos projetos, foi analisada como uma possível solução, a criação de uma pasta na Biblioteca do *SharePoint* para a

inserção da “Revista BPM” que era um meio de comunicação existente no departamento e não era bem divulgada por falta de um local apropriado para sua visualização. Esta revista continha notícias relacionadas à área, a descrição das funções dos setores dentro do departamento, fotos dos eventos, aniversariantes do mês, dicas sobre saúde, entre outros. A ideia então seria incluir nessa revista as notícias sobre os negócios do departamento RBWM-BPM e sobre as implantações de novos projetos.

Outra ideia seria proporcionar um local para fácil acesso a esse material. A inserção da revista seria mensal e sua divulgação ocorreria através de um *feed* de notícias *RSS (Really Simple Syndication)* que é uma maneira conveniente de receber informações sobre novos documentos inseridos nas pastas do *SharePoint*. O conteúdo ficaria disposto no *SharePoint* e um *link* seria enviado para o *e-mail* do *Outlook* de cada indivíduo que tivesse interesse, assinando ao *feed* de notícias.

O *RSS* também pode ser utilizado para receber atualizações de *sites* externos de interesse de todos os colaboradores, como por exemplo, notícias da *intranet*, *sites* da “Empresa X” em outros países e *sites* com conteúdos sobre assuntos financeiros e relacionados ao ramo da empresa. Na *RSS* contém o resumo das atualizações solicitadas, e também é fornecido o *link* para a consulta do conteúdo original. Para isso seria necessária a instalação de um programa leitor de *feed* do *RSS*, o *FeedReader* disponível gratuitamente na *Internet*. Essa prática seria uma maneira de que todos tivessem acesso rápido e fácil aos conteúdos de seus interesses e/ou conteúdos pertinentes ao departamento. (Consultar Anexo B e C)

Tendo em vista a necessidade de atualização com relação às informações do quadro de funcionários, foi planejada uma reunião com o setor de RH. A ideia seria o recebimento de um relatório inicial através da criação de uma lista personalizada no *SharePoint*, que pode ser criada e podem ser editados os títulos de cada coluna, diferente do padrão, ou seja, de acordo com as necessidades. Esta lista conteria os dados sobre os colaboradores que trabalham na empresa como: nome completo data de aniversário, setor e número de telefone celular. Esta lista poderia ser modificada mensalmente e inserido alertas para notificar a qualquer nova informação, como também o nome dos funcionários que haviam sido demitidos. As informações seriam mantidas sempre atualizadas com a inserção de um relatório mensal com alterações no quadro de funcionários. Dessa maneira seriam

estreitadas as relações com o RH, o que permitiria um fluxo de dados sem burocracia e com mais facilidade de acesso.

Com estas informações, poderiam ser atualizadas a lista de ramais e de aniversariantes e o organograma. Estes dados também dariam suporte à secretária na organização das reuniões trimestrais, utilizando os dados do RH para convocar todos os integrantes do departamento.

Por fim, para resolver a questão da sobrecarga de trabalho, foi planejada a criação de uma pasta na Biblioteca de documentos do *SharePoint*, para a divulgação e disponibilização de manuais que explicam a execução de atividades do dia a dia, para que qualquer colaborador pudesse realizá-las. Dessa forma a equipe secretarial teria mais tempo para desempenhar suas atividades.

Com o cenário de oportunidades definido, na etapa seguinte, serão descritos os procedimentos e de que maneira o planejamento foi colocado em prática para que a área usufrísse dos benefícios que o estudo do caso poderia apresentar.

4.4 Quarta Etapa – Verificação da melhor maneira de implantação do Programa *SharePoint*

Será relatada nesta etapa a melhor maneira para a implantação do *SharePoint*. Também serão detalhadas as especificidades e adequações da funcionalidade do *SharePoint* sugeridas pelos executivos para as soluções relatadas na etapa anterior.

Para validar a solução planejada em relação a um local para disponibilizar o material das reuniões, foi alinhado com os superintendentes e decidido que, dois dias antes de cada uma delas, a pessoa responsável por elaborar o material de cada tema iria inserir na respectiva pasta, para isso foram estabelecidas permissões de contribuição para que o responsável pudesse inserir seus conteúdos em uma pasta específica e também foi estabelecida uma permissão de leitura restrita, para que apenas o responsável pudesse visualizar o próprio documento, não tendo acesso as demais apresentações. Também seriam agendados encontros formais entre o diretor e a equipe interessada, para que a apresentação fosse revisada e houvesse

tempo hábil para possíveis correções. Com relação às atas, tais documentos seriam colocados nas pastas pela assessora, as permissões também foram ajustadas para leitura restrita que oferece ao usuário o acesso apenas para visualização desses arquivos, sem a permissão de editá-los.

Em relação à utilização da “Revista BPM” para a divulgação de novos projetos, notícias nacionais e internacionais foi decidido que mensalmente a assessora e a secretária decidiriam quais conteúdos seriam mais relevantes e a estagiária faria o trabalho de inserção na revista. A partir destas ações, este meio de comunicação seria inserido no *SharePoint* e enviado o *link* para todos os colaboradores e não mais enviado por *e-mail* apenas para os interessados que assinassem o *feed* de notícias da *RSS* (como seria realizado anteriormente). Sendo assim o *RSS* seria usado apenas para o recebimento de informações atualizadas em *sites* externos.

Com o objetivo de melhorar o fluxo de informações entre o RH e a equipe de apoio, foi criada após a reunião realizada com este setor, uma lista específica no *SharePoint*, na qual seria inserido mensalmente um relatório com as informações dos funcionários, através da exportação de dados de uma planilha do *Excel*. Foi concedida a permissão de acesso do tipo Contribuição à área de Recursos Humanos para a inserção e atualização das informações e os dados dos colaboradores foram restringidos, somente à equipe de apoio com permissão apenas para Leitura Restrita. Assim, a estagiária ficaria responsável por atualizar os documentos da área e auxiliar na organização de reuniões e eventos.

Foi sugerida a inserção de novos procedimentos nos manuais e após a definição do seu conteúdo, estes seriam disponibilizados no *SharePoint* e as permissões de acessos seriam somente à Leitura Restrita para todos os colaboradores do departamento, de modo que qualquer pessoa pudesse realizar a consulta. A divulgação do *link* ocorreria por meio de um comunicado repassado via *e-mail*.

Apontadas às decisões e o planejamento na implantação, na próxima etapa será descrita a operacionalização da ferramenta e o nível de aceitação dos funcionários.

4.5 Quinta Etapa – Início da utilização do *SharePoint*

Nesta etapa será descrito como foi à utilização da ferramenta *SharePoint* no departamento RBWM-BPM.

Mesmo com a aceitação dos executivos com relação à inserção das apresentações dos *slides* das reuniões nas pastas do *SharePoint*, houve bastante resistência para a realização desta tarefa, pois a cultura organizacional da empresa (o fato de não haver uma centralização destes arquivos) ofereceu uma barreira a essas mudanças. Segundo Pinho (2006) “uma cultura organizacional bastante arraigada dificulta as respostas da empresa às novidades em seu ambiente”. Devido a essa nova rotina da qual as pessoas não estavam habituadas, era necessário que a estagiária solicitasse muitas vezes aos respectivos responsáveis que os materiais das apresentações fossem inseridos nas pastas. O diretor também não estava acostumado a esta nova dinâmica de trabalho e diversas vezes, realizava as reuniões em horários diferentes do que havia sido marcado, então era necessário que a secretária o alertasse para sua agenda.

Esta situação se manteve por um tempo, mas todos acabaram adotando como prática diária a utilização da ferramenta com o objetivo de centralização e praticidade para as reuniões por insistência da equipe secretarial.

Em relação às atas a assessora cumpriu o que foi proposto, inserindo os documentos imediatamente após as reuniões, dessa forma todos recebiam o alerta pelo *e-mail*. Isso consequentemente estimulava o uso da ferramenta.

Por outro lado a Revista BPM despertou entusiasmo desde o início de sua implantação em grande parte do departamento RBWM-BPM, pois com o novo formato de divulgação das notícias publicadas na *Intranet*, os colaboradores adotaram a leitura como hábito, demonstrando a grande aceitação deste meio de comunicação para este fim. Houve também muitas sugestões para a inclusão de novos conteúdos.

Com relação ao relatório fornecido pelo RH, os dados passaram a ser atualizados com mais precisão, o que evitou erros na organização de reuniões e resultou na melhoria dos processos realizados.

Houve resistência também no uso dos manuais. Mesmo com a divulgação via *e-mail* ainda foi necessário lembrar aos colaboradores que os procedimentos para realizar as atividades poderiam ser consultados nos manuais, pois a equipe de apoio atenderia somente aos executivos. Portanto, foram enviadas várias vezes o *link* para reforçar a ideia da utilização.

Devido à percepção dessa leve resistência na utilização do *SharePoint* em vários pontos da implantação, foi observado por algum tempo o dia a dia de trabalho com esta nova ferramenta e elaborado um questionário para fazer uma análise e avaliação sobre o desempenho e desenvolvimento do *SharePoint* no departamento, procedimentos esses que serão demonstrados na sexta e última etapa.

4.6 Sexta Etapa – Avaliação do desempenho e desenvolvimento da ferramenta

Logo após a implantação do *SharePoint* no departamento RBWM-BPM foram observadas muitas melhorias em relação aos problemas e transtornos que ocorriam devido às falhas de comunicação. Porém mesmo depois do início da utilização ainda era perceptível certa resistência ao uso da ferramenta em algumas atividades.

Após muita insistência da equipe secretarial para que fossem de fato efetivadas e utilizadas as sugestões de uso do *SharePoint* como solução para os problemas no departamento, foi observado que algumas dessas objeções foram se extinguindo e a maioria das pessoas começaram a enxergar a ferramenta como uma facilidade para o dia a dia de trabalho.

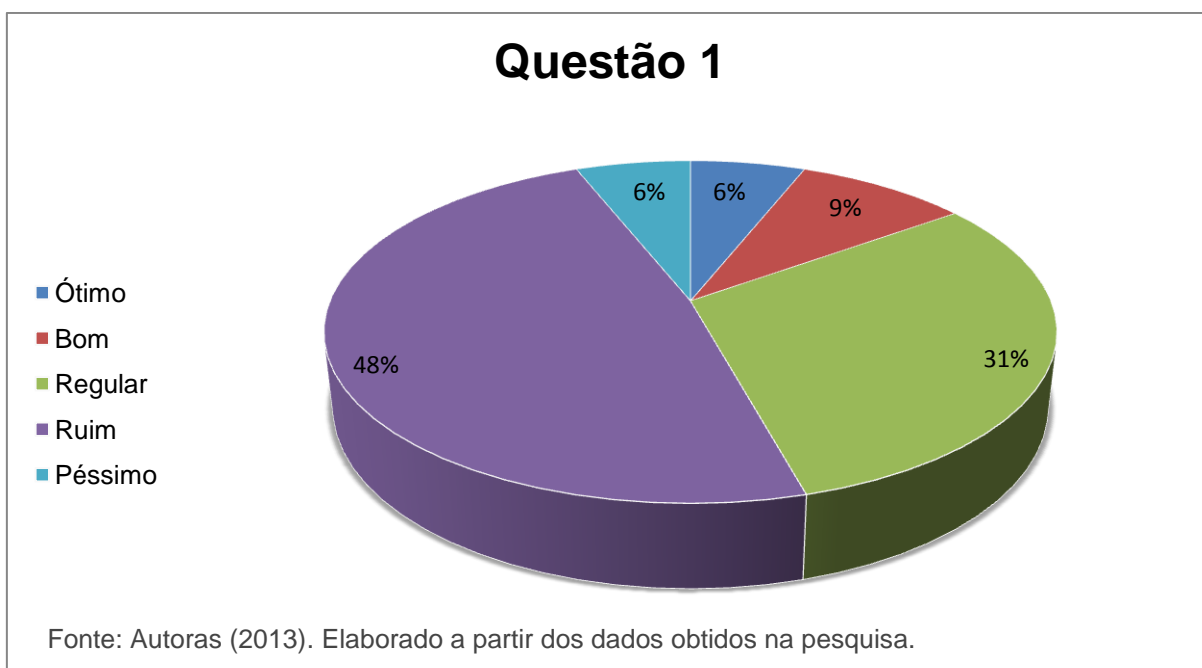
Depois dessa nova visão do *SharePoint* pelos colaboradores, houve também *feedback* com elogiosa respeito do conteúdo da “Revista BPM” e a facilidade de encontrar materiais e informações em um local agora centralizado. Para Pinho *feedback* é um mecanismo que permite um retorno de informação a alguma pessoa sobre uma ação executada por ela, podendo assim corrigir erros que aconteceram ao longo do percurso.

Como forma de avaliar a implantação e também analisar as mudanças e adaptações ocasionadas por essa ferramenta na rotina de trabalho, foram elaboradas cinco questões com respostas objetivas (Questões disponíveis no

APÊNDICE A) e entregues pela secretária a três pessoas de cada superintendência, uma para o superintendente e outras duas para pessoas escolhidas aleatoriamente por ele. Somente no caso da equipe com um funcionário, foram feitas duas avaliações, tendo sido realizadas quatro em outra equipe com maior quantidade de colaboradores. Ao final foram coletadas e analisadas 33 opiniões. Este questionário também teve como objetivo avaliar e comprovar por meio da opinião dos colaboradores o fato de que essa implantação conseguiu realmente amenizar as situações diversas que antes aconteciam devido aos problemas da comunicação. O material foi respondido e entregue um mês após o início da utilização da ferramenta.

As opiniões foram analisadas e compiladas por questões. Foram elaborados os seguintes gráficos, que contém a porcentagem destas respostas, abaixo dos gráficos consta também o número de respostas para cada questão.

GRÁFICO 1 – COMO ERA A COMUNICAÇÃO NO DEPARTAMENTO ANTES DA UTILIZAÇÃO DO SHAREPOINT?



O gráfico acima nos mostra nitidamente que em quase metade das opiniões, 48%, a comunicação era considerada ruim dentro do departamento. Outro número também expressivo está na opinião contrária, o gráfico mostra que apenas 9% dos participantes enxergava uma boa comunicação no departamento.

Coleta de respostas:

Ótimo: 2

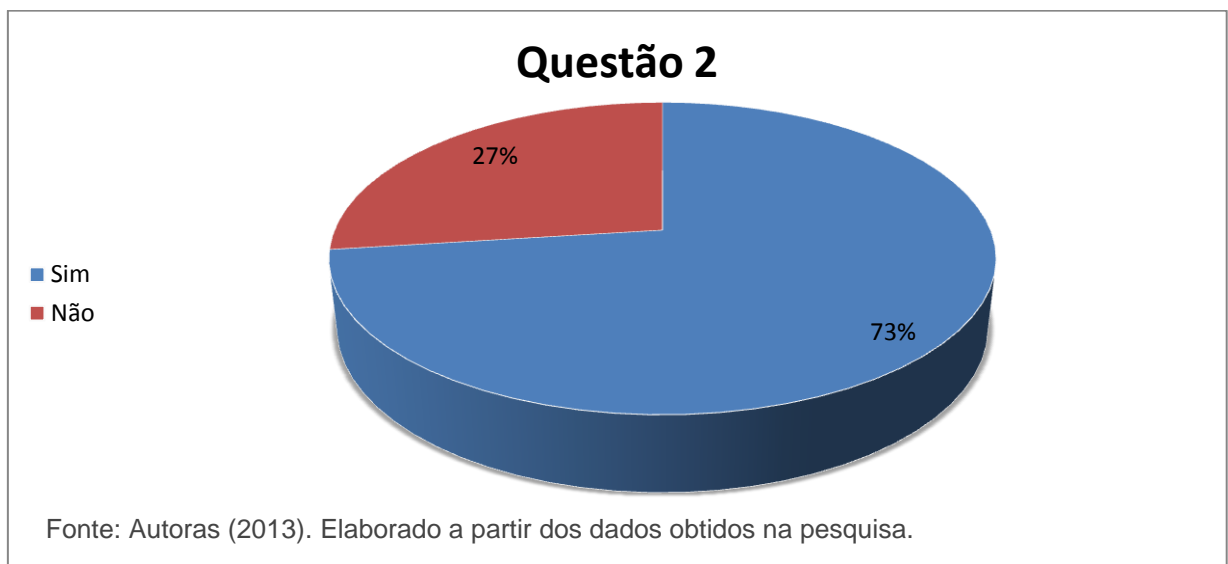
Bom: 3

Regular: 10

Ruim: 16

Péssimo: 2

GRÁFICO 02 - HOUVE ALGUMA SITUAÇÃO DE CONFLITO NO SEU SETOR DEVIDO A ALGUMA FALHA NA COMUNICAÇÃO ANTES DA IMPLANTAÇÃO DO PROGRAMA?



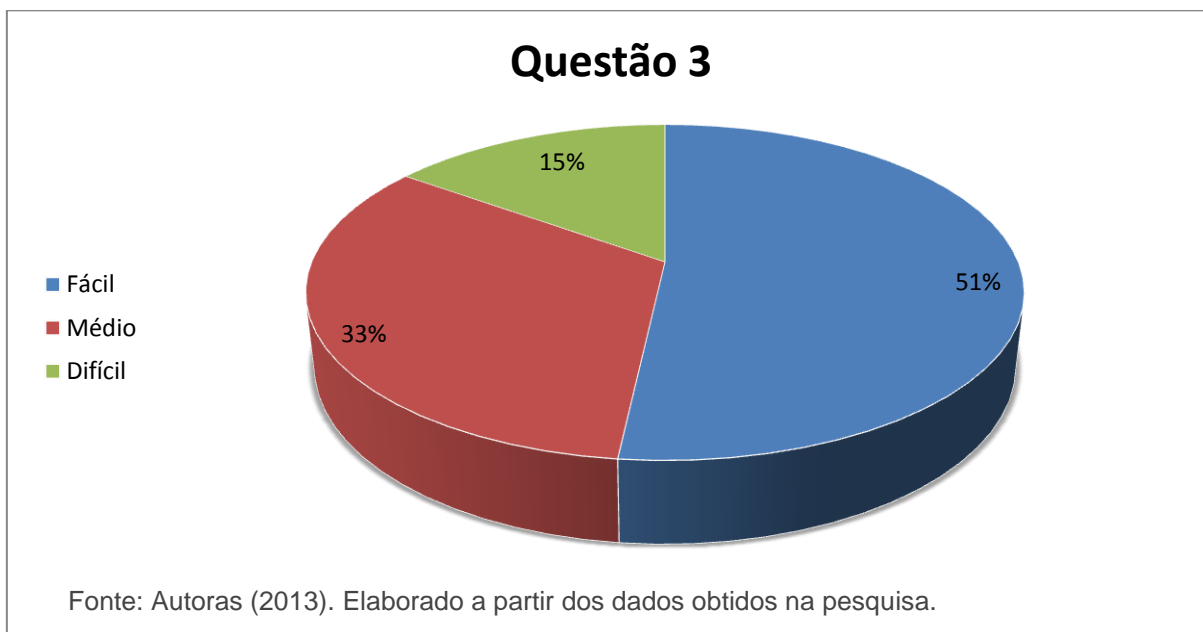
Neste gráfico podemos perceber claramente que a maioria das pessoas que responderam ao questionário já vivenciaram ou assistiram a situações de conflito em seu setor antes do *SharePoint*. Sendo esta porcentagem 73% contra 27% das pessoas que não passaram por isso.

Coleta de respostas:

Sim: 24

Não: 9

GRÁFICO 3 – NO ASPECTO DE MANUSEIO, COMO VOCÊ JULGA A UTILIZAÇÃO DA FERRAMENTA?



Este terceiro gráfico demonstra que pouco mais da metade dos participantes, mais precisamente 52%, achou fácil o manuseio da ferramenta. Por outro lado a porcentagem das pessoas que acharam a dificuldade de manuseio mediana também foi expressiva, com 33% das opiniões. Isso demonstra que ainda existem lacunas e possivelmente dificuldades em torno do uso da ferramenta. Assim, percebe-se a importância da análise de opiniões, pois neste caso, pode-se enxergar uma possibilidade de oferecer algum treinamento posterior para reduzir essas dificuldades.

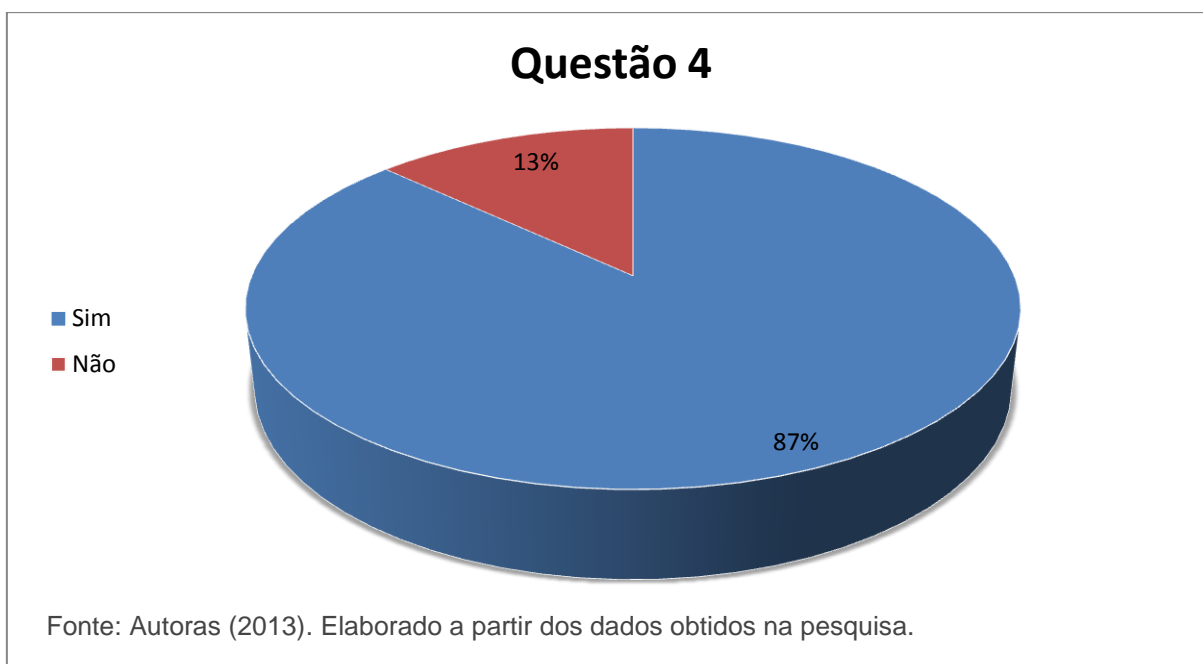
Coleta de respostas:

Fácil: 17

Médio: 11

Difícil: 5

GRÁFICO 4 - VOCÊ PERCEBE QUE OUTROS SETORES ESTÃO DE FATO UTILIZANDO O SHAREPOINT PARA COMPARTILHAR INFORMAÇÕES?



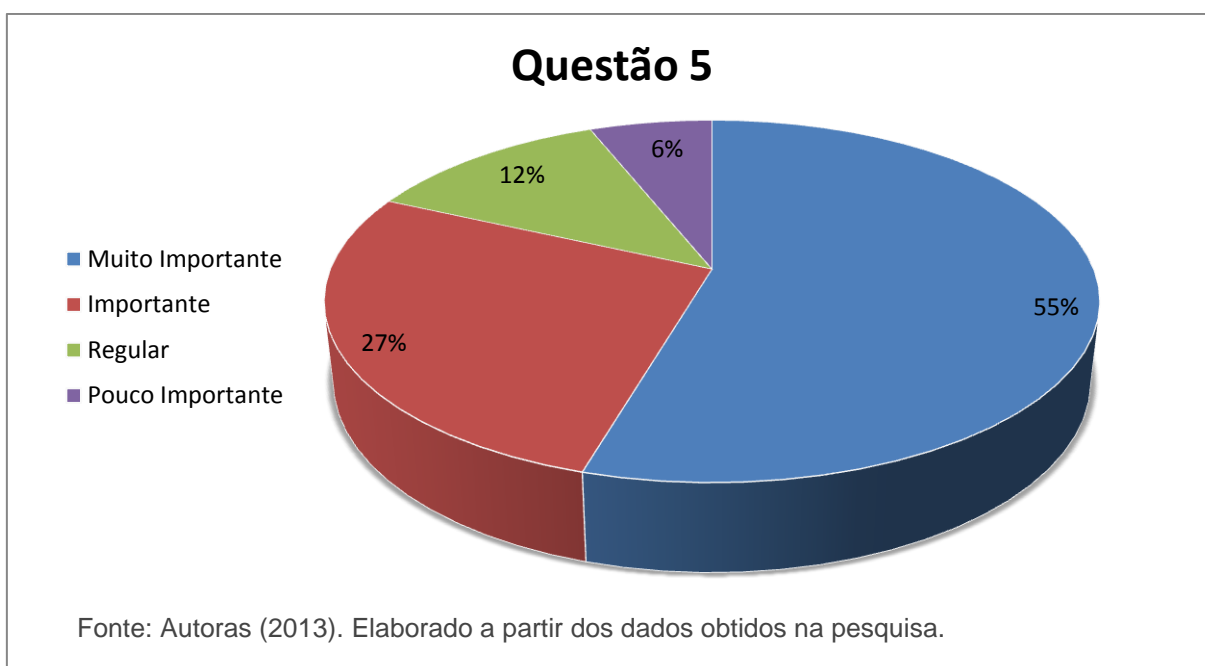
Devido ao tempo de implantação, a porcentagem deste quarto gráfico nos mostra um resultado muito satisfatório, melhor do que o esperado. Com apenas um mês após a implantação quase 90% das pessoas questionadas disseram realmente observar o uso do *SharePoint* dentro do departamento.

Coleta de respostas:

Sim: 28

Não: 5

GRÁFICO 5 - QUAL FOI A IMPORTÂNCIA DA EQUIPE SECRETARIAL PARA QUE TODOS ADERISSEM À UTILIZAÇÃO DO SHAREPOINT?



Questionados sobre a importância da equipe secretarial para que o departamento aderisse de fato o *SharePoint*, uma porcentagem significativa de pessoas demonstrou enxergar essa atuação da equipe para alcançar o objetivo, 82% das pessoas acharam importante ou muito importante esse comportamento insistente da equipe, contra apenas 6% das pessoas que acharam esse comportamento pouco importante.

Coleta de respostas:

Muito Importante: 18

Importante: 9

Regular: 4

Pouco Importante: 2

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através da implantação deste projeto foi possível melhorar a forma de comunicação no departamento RBWM-BPM, de forma resumida foram disponibilizadas informações importantes e essenciais para o andamento da área em um local de fácil acesso.

Esta implantação teve grande contribuição, tanto em atividades rotineiras e questões de grande importância, como na facilidade em disponibilizar todas as informações relacionadas ao departamento e a empresa.

A partir da observação dos problemas enfrentados no departamento, refletiu-se que mesmo sabendo da grande importância da comunicação, ela não era tratada com tal prioridade. Deste modo as acadêmicas do curso de secretariado identificaram uma ferramenta já utilizada em outra área que poderia ser muito útil para o dia a dia de trabalho do departamento RBWM-BPM, isso foi determinante para que os problemas de comunicação fossem amenizados e o fluxo de informações otimizado.

O trabalho da equipe secretarial em conjunto com as soluções propostas pelas acadêmicas do curso de Tecnologia em Secretariado possibilitou a utilização da ferramenta e realmente colaborou para a organização das informações, atuaram decisivamente para a melhoria da comunicação dentro do departamento, além disso, proporcionou a oportunidade de vivenciar uma nova rotina de trabalho.

A capacidade de identificar os problemas decorrentes das falhas de comunicação e também as soluções viáveis foi possível através do conhecimento adquirido ao longo do curso de Tecnologia em Secretariado. Por consequência das disciplinas direcionadas à área secretarial, como Técnicas e Gestão Secretarial, foi possível a percepção de melhores maneiras para gerenciar o tempo, organizar as reuniões e também ter o conhecimento para a organização da estrutura do organograma da empresa e do departamento. A disciplina de relacionamento interpessoal e psicologia organizacional auxiliaram tanto no processo direto da implantação, dentro do departamento, como durante o planejamento, no relacionamento entre as integrantes da equipe. Assim sendo, não é exagero dizer que o curso de Tecnologia em Secretariado foi peça fundamental neste caso,

colaborando decisivamente na identificação das oportunidades e na efetiva implantação das ações.

REFERÊNCIAS

ARAUJO, Luis César G. de. **Organização, Sistemas e Métodos e as tecnologias de Gestão Organizacional**. 5. ed. São Paulo: Atlas S.A., 2011.

FACHIN, Odilia. **Fundamentos de Metodologia**. 4. ed. São Paulo: Saraiva 2003.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo dicionário Aurélio da Língua Portuguesa**. 4. ed. Curitiba: Editora Positivo 2009.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo, Editora Atlas, 1987.

Disponível em: <<http://www.neidefiori.cfh.prof.ufsc.br/metodo/gilL124.html>> Acesso em 20/11/13 às 17h30.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia Científica**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

MARTINELLI, Dante P. **Negociação**. São Paulo: Atlas S.A., 2011.

MORGAN, Nick. Tradução: Lasserre, Eduardo. **Gerenciamento de Reuniões**. Rio de Janeiro: Elsevier: Campus, 2006.

NEIVA, Garcia Neiva; D'ELIA, Maria Elizabete Silva. **As novas competências do profissional de Secretariado**. 2009

PINHO, J.B. **Comunicação nas Organizações**. Minas Gerais: Editora da UFV, 2006.

POPPER, Rudolf. **A elaboração de Manuais na Empresa**. 2. ed. São Paulo: Livraria Pioneira Editora, 1981.

SANTOS, Gisele do Rocio Cordeiro Mugnol; MOLINA, Nilcemara Leal; DIAS, Vanda Fattori. **Orientações e dicas práticas para trabalhos acadêmicos**. Curitiba: IBPEX, 2007.

SOUZA, Maria Cecília. **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. 27. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2008.

Wikipédia. Elemento de Busca: **Excel**.

Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Microsoft_Excel> Acesso em: 08/11/13 às 07h25

APÊNDICES

APÊNDICE A - Questões elaboradas para a coleta de opiniões.

Foram elaboradas cinco questões para a coleta das opiniões do departamento RBWM-BPM sobre a comunicação anterior e posterior à implantação do *SharePoint*.

01) Como era a comunicação no departamento antes da utilização do *SharePoint*?

☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Regular ☐ Ruim ☐ Péssimo

02) Houve alguma situação de conflito no seu setor devido a alguma falha na comunicação antes da implantação do programa?

☐ Sim ☐ Não

03) No aspecto de manuseio, como você julga a utilização da ferramenta?

☐ Fácil ☐ Médio ☐ Difícil

04) Você percebe que outros setores estão de fato utilizando o *SharePoint* para compartilhar informações?

☐ Sim ☐ Não

05) Qual foi a importância da equipe secretarial para que todos aderissem à utilização do *SharePoint*?

☐ Pouco importante ☐ Regular ☐ Importante ☐ Muito importante

APÊNDICE B - Projeto de Implantação para Melhoria da Comunicação Organizacional no Departamento RBWM-BPM

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

ALINE DE OLIVEIRA GALVAN
FRANCINNY ROBERTA DE ALMEIDA
REGIANE KARINE TEREZINHA PETROVSKI

PROJETO DE IMPLANTAÇÃO PARA A MELHORIA DA COMUNICAÇÃO
ORGANIZACIONAL NO DEPARTAMENTO RBWM-BPM

CURITIBA

2013

ALINE DE OLIVEIRA GALVAN
FRANCINNY ROBERTA DE ALMEIDA
REGIANE KARINE TEREZINHA PETROVSKI

**PROJETO DE IMPLANTAÇÃO PARA A MELHORIA DA COMUNICAÇÃO
ORGANIZACIONAL NO DEPARTAMENTO RBWM-BPM**

Trabalho apresentado como requisito total para obtenção de aprovação na disciplina de Gestão Secretarial no curso de graduação de Tecnologia em Secretariado, Setor de Educação Profissional e Tecnológica da Universidade Federal do Paraná.

Orientadora: Fernanda Landolfi Maia

CURITIBA
2013

IDENTIFICAÇÃO

Professora Orientadora: Fernanda Landolfi Maia

Nome: Aline de Oliveira Galvan

Curso: Tecnologia em Secretariado

Período: 5º Período

Matrícula n.º: GRR20110647

Nome: Francinny Roberta de Almeida

Curso: Tecnologia em Secretariado

Período: 5º Período

Matrícula n.º: GRR20112219

Nome: Regiane Karine Terezinha Petrovski

Curso: Tecnologia em Secretariado

Período: 5º Período

Matrícula n.º: GRR20114496

1. INTRODUÇÃO

A falta de comunicação pode ser um dos maiores causadores de transtornos dentro de uma empresa. Existe muita informação nova gerada a cada dia, assim como mudanças e atualizações nas já existentes. A falta em ter um fluxo de informações definido de forma correta é algo que causa ainda mais atrasos ocasionando muitas vezes o não cumprimento de prazos e ações propostas.

Devido a essas falhas de comunicação interna e uma troca de informações ineficiente entre os setores ou até mesmo dentro de um determinado departamento, ocorrem muitas reuniões desnecessárias. A secretária sendo vista como uma agente facilitadora dentro das corporações tem como dever rever esse tempo gasto de forma a aumentar a produtividade.

Com o intuito de estabelecer um processo de melhoria, iniciou-se este projeto de implantação. Apresentaremos uma ferramenta facilitadora, o *SharePoint*, que será introduzido de maneira a solucionar estes conflitos, gerando assim melhores resultados e uma facilidade em adquirir mais informações em menos tempo.

2. TEMA

Melhoria da comunicação organizacional.

3. ANÁLISE DO AMBIENTE

3.1. Introdução

A “Empresa X” foi fundada em 1865 e possui sua sede em Londres. Ao longo dos anos, a marca se posicionou entre as líderes no setor de serviços financeiros e bancários do mundo e, hoje em dia, atua em aproximadamente 6.900 escritórios em mais de 80 países e territórios na Europa, Ásia-Pacífico, Américas, Oriente Médio e África.

Existem cerca de 271.500 colaboradores e possui mais de 60 milhões de clientes em sua carteira. Além disso, a marca ainda possui mais de 221.000 acionistas em 134 países e territórios.

Os principais serviços financeiros da “Empresa X” são: banco de varejo, comercial, corporativo, investimento e banco privado; serviços de comércio; gerenciamento financeiro; serviços de tesouraria e mercados de capital; seguros e previdência; empréstimos e financiamentos; fundos de pensão e investimento, entre outros.

3.2. Atuação no Brasil

A “Empresa X” está presente em 545 municípios brasileiros sendo 866 agências, 399 postos de atendimento bancários, 1.030 postos de atendimento eletrônico e 2.505 ambientes de autoatendimento, com mais de 5.200 caixas

automáticos. A estrutura ainda conta com mais de 38 mil caixas automáticos da rede compartilhada com outros bancos e do Banco 24 Horas.

Adicionalmente, tem à sua disposição mais de um milhão de caixas automáticos para saques no exterior por meio da rede Cirrus/MasterCard e Visa Plus/Visa e aproximadamente 61 milhões de estabelecimentos conveniados com a rede Visa Electron para compras com cartão de débito no Brasil e no exterior.

A implantação será efetivada na sede da “Empresa X” que está localizada no centro de Curitiba.

3.3. Missão

- Excelência no atendimento a clientes;
- Operações efetivas e eficazes;
- Capital forte e excelente liquidez;
- Austeridade na utilização dos recursos;
- Políticas conservadores de crédito.

3.4. Visão

- Alto padrão de integridade;
- Compromisso com a verdade e com a negociação justa;
- Gerenciamento direto em todos os níveis;
- Compromisso com a qualidade e com a competência, avaliadas abertamente;
- Níveis mínimos de burocracia;
- Decisões e implementações rápidas.

3.5. Organograma

Abaixo está exemplificado o organograma do corpo gerencial que tem relação com o departamento em estudo na “Empresa X”.



Fonte: Elaboração das Autoras.

4. QUESTÃO NORTEADORA

Como melhorar a comunicação interna na “Empresa X” com o auxílio de certa ferramenta que facilite a gestão das informações.

5. DIAGNOSE

A falta de organização e métodos estabelecidos para uma melhor gestão das informações e da comunicação dentro do departamento é a grande causa do desperdício de tempo, levando assim a necessidade de retrabalhos, reuniões não planejadas e improdutivas e recursos sendo utilizados sem a devida austeridade. Também é possível citar a insuficiência no cumprimento das definições que são estabelecidas no setor.

6. PROGNOSE

Tendo em vista os problemas apresentados na diagnose, será implantada no departamento da “Empresa X”, o *SharePoint*, com o intuito de resolver as falhas. Esta ferramenta é uma plataforma de aplicações *Web* da *Microsoft* e nela é possível criar portais e *intranets* empresariais, realizar a gestão de conteúdos e gestão documental.

O *SharePoint* tem por objetivo também, compartilhar informações, dados e documentos. Pode-se restringir o acesso aos usuários para que somente pessoas autorizadas possam ler ou editar o conteúdo, tornando a ferramenta, um meio seguro para utilização.

A questão fundamental na realização da implantação será a atuação da secretária neste processo, pois ela poderá realizar a gestão da informação com o objetivo de melhorar a comunicação no departamento escolhido, utilizando uma ferramenta da informática para implantar um projeto de melhoria na comunicação.

Dessa maneira, esta é a solução que foi escolhida, tendo em vista que a ferramenta já estava presente em outros departamentos da empresa. Considerou-se a segurança, a facilidade em termos de utilização e custos para que a implantação não causasse transtornos à organização nestes aspectos.

7. OBJETIVO GERAL

Facilitar o gerenciamento e planejamento de informações a fim de tornar a execução de atividades mais objetiva no departamento através de uma ferramenta gerenciada por secretárias da empresa.

8. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analisar o ambiente interno da “Empresa X”;
- Descrever as falhas de comunicação na “Empresa X”;
- Relatar a solução escolhida para as falhas encontradas;
- Pontuar a possibilidade de implantação do Programa *SharePoint* no departamento;
- Iniciar a utilização do *SharePoint* e avaliar o seu desempenho e desenvolvimento no Departamento;

9. JUSTIFICATIVA

Os empresários brasileiros costumeiramente recebem diversas críticas por, de certa forma, se mostrar avessos a mudanças ou inovações que venham alterar o ambiente de suas empresas. Aquelas que conseguiram entender que o sucesso no mercado é resultado de constantes adaptações estão um passo à frente das demais e possuem bons relacionamentos com os seus clientes.

Este projeto está fundamentado em oferecer uma proposta sobre como otimizar o processo de comunicação por meio de um programa operacional voltado para o uso corporativo, e, por consequência, apresentar novas soluções para as organizações em suas relações do dia a dia.

Neste contexto, o *SharePoint* foi escolhido, visto que, após análises do ambiente da Empresa onde será implantado, foram verificadas grandes falhas de comunicação, sendo que este foi a ferramenta que melhor se encaixa com o propósito deste trabalho.

10. METODOLOGIA

No trabalho serão utilizados no processo de implantação os métodos de pesquisa bibliográfica na área secretarial, comunicação empresarial e gestão da informação, também serão aplicados os métodos de análise e observação participativa, metodologia racional e entrevistas.

11. CRONOGRAMA

Atividade/mês	Abril	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Nov / Dez
Elaboração do Projeto						
Apresentação do Projeto ao departamento						
Início da Implantação						
Período de Utilização						
Análise da Implantação						
Apresentação dos resultados para a conclusão da disciplina.						

REFERÊNCIAS

GUIMARAES, Marcio Eustaquio; **O livro azul da Secretária Moderna**; 24. ed. São Paulo: Erica, 2007.

KOTTER, John P. **Poder, Dependência e gerenciamento eficiente**, São Paulo: Nova Cultural, 1986.

MORGAN, Nick. Tradução: Lasserre, Eduardo. **Gerenciamento de Reuniões**. Rio de Janeiro: Elsevier: Campus, 2006.

MEDEIROS, João Bosco; **Manual da Secretária** 12 ed. São Paulo, SP: Atlas, 2010.

NEVES, Roberto de Castro; **Comunicação empresarial integrada**, 3. ed. Rio de Janeiro: Mauad, 2009.

Institucional ▾ Notícias ▾ Negócios ▾ Áreas Corporativas ▾ Portal de Aplicativos Qualidade de Vida ▾

Esta Lista: Lista de Feriados ▾

Lista de Feriados

Exibir Todo o Conteúdo do Site

Home

Institucional

Perfil

Linha do Tempo

Unidades

Identidade Visual

Responsabilidade Social

Melo Ambiente

Veículos de Comunicação

Fale com o Presidente

Rede Solidária

Faro de Resultados

Notícias

Acontece

Informações

Negócios

Negócio

Negócio

Negócio

Produtos Complementares

Organogramas

Áreas Corporativas

Comercial

DHO

Jurídico

Segurança

Lista utilizada para flash "Calendário de Feriados"

Ações ▾

Título

Descarcao

Data

DataFinal

Anual

Dia

Mes

Abrangencia

Estado

Cidade

Exibir: Todos os Itens ▾

Natal

Natal

25/12/2009

Sim

25

12

Nacional

N. Sta. Aparecida

Dia de Nossa Senhora da Aparecida

12/10/2009

Sim

12

10

Nacional

Aniversário de São Paulo

Aniversário de São Paulo

25/01/2009

Sim

25

1

Municipal

SP

São Paulo

Revolução Constitucionalista de 1932

Revolução Constitucionalista de 1932

09/07/2009

Sim

9

7

Estadual

SP

Notres

Dia de São Sebastião

Dia de São Sebastião

20/01/2009

Sim

20

1

Municipal

MT

Notres

Dia de Nossa Senhora da Candelária

Dia de Nossa Senhora da Candelária

02/02/2009

Sim

2

2

Municipal

MS

Corumbá

Dia do Comércio

Dia do Comércio

04/02/2009

Sim

4

2

Estadual

RO

RO

Quarta-feira de Cinzas

ANEXO 2 – INFORMATIVO DA UTILIZAÇÃO DO RSS- PARTE 1

FEEDS / RSS



RSS da

Uma maneira simples e prática de se manter sempre atualizado sobre os diferentes negócios do
Com o RSS, você seleciona os itens que mais interessam e recebe avisos sempre que houver uma atualização.

Vantagens

Conheça as vantagens de assinar o RSS da

- ➔ É tudo automático e gratuito.
- ➔ A informação corre atrás de você e não o contrário.
- ➔ Não é preciso visitar vários sites para ler as notícias que lhe interessam.
- ➔ Você recebe as informações sem precisar abrir o navegador.
- ➔ Você estará sempre atualizado sobre os assuntos de sua escolha.

Canais

Escolha os assuntos de seu interesse. Copie o endereço e cole no seu leitor de RSS.

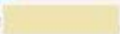
Notícias

- | | |
|--------------------------------|--------------------------------|
| ➔ Acontece | ➔ Informações |
| ➔ Notícias do Setor - Jurídico | ➔ Notícias do Setor - Finanças |

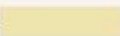
ANEXO 3 - INFORMATIVO DA UTILIZAÇÃO DO RSS- PARTE 2

Como usar

01 Onde encontro?

No site , o RSS feeds é simbolizado por um selo laranja com as letras RSS. Esse símbolo é utilizado mundialmente, apesar de alguns sites adotarem também o padrão de letras XML. Lá se encontram os canais de RSS, também chamados de "feeds". Ao clicar sobre eles, será aberta uma página em código XML. Esse código será usado pelo seu computador para receber os feeds atualizados.

02 Como assino um RSS feeds?

Você precisa de um programa ou serviço conhecido como "agregador" (veja abaixo em softwares disponíveis). Ao encontrar o símbolo do RSS no site  ou em qualquer site do seu interesse, clique no ícone do RSS e copie o endereço URL da página, que será aberta em código XML, para seu agregador. Ou então, clique com o botão direito do mouse sobre o ícone RSS e escolha "Copiar Atalho". No agregador, procure a opção "Adicionar Fonte" ou "Add Feed".

Softwares disponíveis

➔ FeedReader

Agregador simples e leve, gratuito e de código aberto.

[Faça o download aqui](#)

➔ RSS Owl

Leitor multiplataforma que roda em Windows, Linus, Mac e Solaris.

[Faça o download aqui](#).

➔ Bloglines

Serviço que funciona como um agregador online.

[Faça o download aqui](#).